

Bogotá, 14 de junio de 2023
VO-GA-DGO-2480330-23

Señor(es)
VELASQUEZ PEREZ ANA MILENA
CC: 43820511
Dirección: Diagonal 61 N° 40 A 40
Teléfonos: 3164323691 - 4580879
Correo: velasquezperezanamilena7@gmail.com
Marinilla, Antioquia

Asunto: Respuesta a PQR Solicitud N° 2480330

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo en nombre de NUEVA EPS S.A. Agradecemos su confianza al exponernos sus inquietudes, lo que nos permite trabajar permanentemente y así identificar acciones de mejora que conlleven a fortalecer nuestro servicio.

En respuesta a su solicitud, le informamos que hemos analizado su comunicación y procedemos a proporcionar una respuesta detallada sobre la(s) incapacidad(es) otorgada(s) al usuario con nombre ANA MILENA VELASQUEZ PEREZ y documento Cédula de Ciudadanía N° 43820511.

Respecto a su solicitud nos permitimos indicar que de acuerdo con lo requerido por su Administradora de Fondo de Pensiones COLPENSIONES ante el cual usted se encuentra solicitando el reconocimiento de incapacidades mayores a 180 días de incapacidad prolongada. *“a partir del día 181 el reconocimiento económico pasa a ser responsabilidad del fondo de pensiones donde se encuentre afiliado”.*

Y en cumplimiento normativo vigente frente a los componentes de las incapacidades que fueron generadas posterior al 29 de julio de 2022, día en el cual empezó a regir el Decreto 1427 del 2022, nos encontramos generado las incapacidades que corresponden al periodo del 4/9/2022 al 04/06/2023 bajo los criterios definidos en este decreto; motivo por el cual le comunicamos que una vez tengamos todos sus certificados de incapacidad le serán remitidos y/o notificados a los datos de contacto definidos en esta solicitud.

Sin embargo, con el formato de incapacidad actual el fondo de pensiones cuenta con los datos mínimos requeridos para adelantar las gestiones correspondientes y por lo tanto se encuentra en la obligación de reconocer la incapacidad como legítima y dar trámite a la misma con el fin de no violar el derecho al mínimo vital. Es importante señalar que no existe en el Decreto 1427 de 2022 algún artículo que se exima a los Fondos de Pensiones al cumplimiento de sus deberes y obligaciones por efectos en los campos de los formatos de incapacidades.

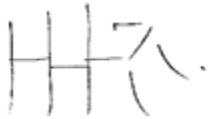
Recuerde señor(a) afiliado no es necesario radicar otra solicitud, sus incapacidades mayores al día 180 días le serán notificadas en los próximos días a los datos de contactabilidad que usted ha indicado en esta solicitud y contendrán todos los criterios definidos en el Decreto 1427 de 2022.



Porque nos interesa ofrecerle un mejor servicio, queremos que nos cuente cómo fue su experiencia con la solución de su solicitud PQRS para lo cual lo invitamos a contestar dos preguntas en el siguiente enlace <https://forms.office.com/r/pJaFmjlW1>.

Esperamos haber aclarado su inquietud y le expresamos nuestra permanente disposición para atenderlo (a). Recuerde que NUEVA EPS S.A., tiene a su alcance varios canales de atención al usuario, para aclararle cualquier inquietud o suministrarle la información que usted requiera a través de la línea en Bogotá 601 3077022 y la línea gratuita 018000954400 para el resto del país, nuestra APP Nueva EPS o a través de nuestro portal web www.nuevaeps.com.co.

Cordialmente,



DIRECCION DE GESTION OPERATIVA
Gerencia de Afiliaciones
Vicepresidencia de Operaciones
Nueva EPS
Elaboró: DAPACHE.



"Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la EPS a la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control de este sector".

**Sede Administrativa**

Carrera 85K No. 46A – 66
Teléfono 419 3000
Bogotá, Colombia

**Atención al Afiliado**

Régimen Contributivo Bogotá 307 7022
Línea Gratuita Nacional 01 8000 954400
Régimen Subsidiado
Línea Gratuita Nacional 01 8000 952000